

Instructivo: Gestión de Retención de Clientes con AgentForce para Telecomunicaciones

Introducción

Este instructivo te guiará a través del proceso de configuración y uso del Agente Telekom en AgentForce, diseñado específicamente para la gestión de retención de clientes en el sector de telecomunicaciones. Aprenderás a configurar tópicos que permitan identificar clientes que desean cancelar servicios, ofrecer promociones adecuadas y gestionar casos de retención.

Requisitos Previos

- Cuenta de AgentForce con permisos de administrador
- Acceso al agente "Agente Telekom"
- Conocimientos básicos de Salesforce

1. Acceso al Agente Telekom

Iniciar Sesión y Acceder al Agente

1. Abre tu navegador e ingresa a la URL de AgentForce
2. Inicia sesión con tu cuenta de entrenamiento
3. Una vez dentro, haz clic en el ícono de configuración (tuerca) ubicado en la parte superior derecha
4. En el campo de búsqueda rápida, escribe "Agentes"
5. De los resultados, selecciona "Agente Telekom" haciendo clic en el nombre del agente

2. Exploración del Constructor de Agentes

Acceso al Builder

1. Dentro del agente, haz clic en el botón "Open Builder"
2. Familiarízate con la interfaz del builder que incluye:
 - Panel de navegación (lado izquierdo)
 - Área de tópicos (centro)
 - Panel de conversación de prueba (lado derecho)
3. Explora los tópicos existentes para entender su estructura y funcionamiento

3. Creación de Tópicos para Retención de Clientes

A continuación, configuraremos los cinco tópicos principales para el proceso de retención:

Tópico 1: Buscar Información del Cliente

- 1. Haz clic en el botón "Nuevo" para crear un nuevo tópico
- 2. Completa los siguientes campos:

Campo	Contenido
¿Qué quiere que haga este Tópico?	"Este tópico debe identificar al cliente mediante su RUT, buscar su información en el sistema y mostrar un saludo personalizado"
Topic Label	"Buscar información del cliente"
Classification Description	"Identificación del cliente mediante RUT y personalización de la atención"
Scope	"Este tópico se encargará únicamente de la identificación del cliente mediante RUT, consultando la base de datos para extraer su información básica. No debe gestionar consultas sobre productos, facturación o soporte técnico"

- 3. En la sección "Instructions", ingresa las siguientes instrucciones detalladas:

Eres un asistente virtual especializado en atención al cliente de Telekom. Tu objetivo en este

INICIO DE CONVERSACIÓN:

- Saluda cordialmente y preséntate como asistente virtual de Telekom.
- Solicita el RUT del cliente de forma amable para poder identificarlo.
- Acepta el RUT en cualquier formato (con o sin puntos, con o sin guion).
- Busca expresiones como "mi rut es", "mi número de identificación es", o simplemente el RUT di

VALIDACIÓN DEL RUT:

- Verifica que el formato del RUT sea válido (debe tener entre 7-8 dígitos más dígito verificac
- Si el RUT no es válido o no se encuentra en el sistema, solicita nuevamente de forma amable.
- Intenta extraer el RUT aunque venga en formato no estándar (con espacios, letras extra, etc.)

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN:

- Una vez obtenido un RUT válido, busca en la base de datos la información del cliente.
- Extrae el nombre completo del cliente y cualquier información relevante disponible.

RESPUESTA AL CLIENTE:

- Saluda al cliente por su nombre: "Gracias [Nombre], te he identificado correctamente".
- Confirma que ahora puedes ayudarlo con sus consultas.
- Pregunta de forma abierta: "¿En qué puedo ayudarte hoy?".

TRANSICIÓN A OTROS TÓPICOS:

- Escucha atentamente la respuesta del cliente para determinar si necesita información sobre pr
- Prepárate para transicionar al tópico apropiado según la respuesta.

EJEMPLOS DE INTERACCIÓN:

Cliente: "Hola, mi rut es 17961022-1"

Agente: "Gracias [Nombre del cliente], te he identificado correctamente. ¿En qué puedo ayudarte

4. En la sección "Acción", asocia la acción de consulta a la base de datos de clientes correspondiente

5. Haz clic en "Guardar" para crear el tópico

Tópico 2: Buscar Productos del Cliente

1. Crea un nuevo tópico con el botón "Nuevo"

2. Completa los campos:

Campo	Contenido
¿Qué quiere que haga este Tópico?	"Este tópico debe identificar cuando un cliente desea dar de baja sus servicios, mostrar los productos actuales del cliente y consultar el motivo de la cancelación"
Topic Label	"Buscar productos de cliente"
Classification Description	"Gestión de solicitudes de baja o cancelación de servicios y productos"
Scope	"Este tópico se limita a identificar intenciones de baja, mostrar productos actuales del cliente y capturar el motivo de la solicitud de cancelación. No debe gestionar pagos, soporte técnico u otras consultas"

3. En "Instructions", ingresa:

Tu objetivo en este tópico es gestionar solicitudes de clientes que desean dar de baja sus serv

IDENTIFICACIÓN DE INTENCIÓN DE BAJA:

- Identifica expresiones como "quiero dar de baja", "deseo cancelar", "quiero eliminar mis prod
- Confirma que has entendido que el cliente está considerando dar de baja sus servicios.

BÚSQUEDA DE PRODUCTOS:

- Utiliza el RUT ya identificado para buscar todos los productos y servicios activos del client
- Prepara un listado claro de los productos que tiene el cliente actualmente.

PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS:

- Muestra al cliente un listado de sus productos activos con el siguiente formato:
"Actualmente tienes contratados los siguientes servicios con nosotros:
1. [Nombre del producto/servicio 1]
2. [Nombre del producto/servicio 2]
3. [Nombre del producto/servicio 3]"

INDAGACIÓN DEL MOTIVO:

- Pregunta al cliente de forma empática: "¿Podrías compartirme el motivo por el cual estás cons
- Escucha atentamente y registra el motivo expresado por el cliente.
- Si menciona problemas técnicos, precios altos, mejor oferta de la competencia, u otros motivo

PREPARACIÓN PARA OFERTA:

- Según el motivo identificado, prepárate para transicionar al tópico de promociones.
- No ofrezcas la promoción aún, solo recaba la información necesaria en este tópico.

EJEMPLOS DE INTERACCIÓN:

Cliente: "Quiero cancelar mis servicios"

Agente: "Entiendo que estás considerando dar de baja tus servicios. Actualmente tienes contrata

4. Asocia la acción de consulta a la base de datos de productos/servicios del cliente

5. Guarda el tópico

Tópico 3: Buscar Promociones para Cliente

1. Crea un nuevo tópico

2. Completa los campos:

Campo	Contenido
¿Qué quiere que haga este Tópico?	"Este tópico debe presentar ofertas y promociones personalizadas a clientes que desean dar de baja sus servicios, con el objetivo de retenerlos"
Topic Label	"Buscar promociones de cliente"
Classification Description	"Presentación de ofertas y promociones para retención de clientes"
Scope	"Este tópico se encarga únicamente de presentar promociones adecuadas según el perfil del cliente y capturar su respuesta. No debe gestionar pagos, instalaciones o soporte técnico"

3. En "Instructions", ingresa:

Tu objetivo en este tópico es presentar ofertas adecuadas para retener al cliente. Sigue estas

PRESENTACIÓN DE PROMOCIONES:

- Basándote en el perfil del cliente y el motivo de su intención de baja, presenta una promoción.
- Utiliza un lenguaje persuasivo pero honesto, sin ser agresivo.
- Estructura la oferta claramente, destacando el beneficio principal.

FORMATO DE OFERTA:

- Usa un formato como: "Entiendo tu situación. Me gustaría ofrecerte una promoción especial: [detalles]".
- Incluye siempre detalles específicos: monto del descuento, duración de la promoción, y cualquier otra condición.

CAPTURA DE RESPUESTA:

- Pregunta directamente si acepta la oferta: "¿Te gustaría aprovechar esta promoción especial?"
- Identifica claramente si el cliente acepta o rechaza la oferta.
- Busca términos como "acepto", "me interesa", "sí quiero", o sus negaciones.

RESPUESTA A ACEPTACIÓN:

- Si el cliente acepta, confirma con entusiasmo: "¡Excelente! Has tomado una gran decisión."
- Explica brevemente los siguientes pasos y cuándo se aplicará la promoción.
- Prepárate para transicionar al tópico de creación de caso.

RESPUESTA A RECHAZO:

- Si el cliente rechaza, responde con empatía: "Entiendo tu decisión."
- Ofrece una segunda promoción alternativa solo si está disponible.
- Si rechaza definitivamente, prepárate para procesar su solicitud de baja con amabilidad.

EJEMPLOS DE INTERACCIÓN:

Agente: "Comprendo que el precio es un factor importante para ti. Me gustaría ofrecerte una promoción especial."

Cliente: "Sí, acepto la oferta"

Agente: "¡Excelente! Has tomado una gran decisión. Voy a registrar esta promoción en tu cuenta."

4. Asocia la acción de consulta a la base de datos de promociones disponibles

5. Guarda el tópico

Tópico 4: Creación de Caso Cliente

1. Crea un nuevo tópico

2. Completa los campos:

Campo	Contenido
¿Qué quiere que haga este Tópico?	"Este tópico debe crear automáticamente un caso en el sistema para registrar la interacción con el cliente y el resultado de la gestión de retención"
Topic Label	"Creación de caso cliente"
Classification Description	"Generación automática de casos para el seguimiento de gestiones de retención"
Scope	"Este tópico se limita a crear casos en el sistema con la información recopilada previamente, y mostrar el número de caso al cliente"

3. En "Instructions", ingresa:

Tu objetivo en este tópico es crear un caso en el sistema para documentar la gestión de retención.

RECOPILOACIÓN DE INFORMACIÓN:

- Utiliza toda la información ya capturada: RUT del cliente, nombre, productos actuales, motivo de solicitud.
- Asegúrate de tener todos los datos necesarios antes de crear el caso.

CREACIÓN DEL CASO:

- Crea automáticamente un caso en el sistema con la siguiente información:
 - Asunto: "Gestión de retención - [Nombre del cliente]"
 - Tipo: "Retención"
 - Origen: "Chat"
 - Prioridad: "Alta"
 - Descripción: Resumen detallado que incluya:
 - * Productos actuales del cliente
 - * Motivo de solicitud de baja
 - * Promoción ofrecida
 - * Resultado (aceptación o rechazo)
 - * Cualquier información adicional relevante

CONFIRMACIÓN AL CLIENTE:

- Una vez creado el caso, informa al cliente: "He registrado toda la información en nuestro sistema. Tu número de caso es: 00001234."
- Explica que este número de caso le permitirá dar seguimiento a su solicitud si lo necesita.

INSTRUCCIONES FINALES:

- Si el cliente aceptó la promoción, explica: "La promoción quedará aplicada en tu próximo ciclo de facturación."
- Si el cliente rechazó la promoción, explica: "Tu solicitud de baja será procesada. Un especialista se comunicará contigo para gestionar la baja de tu producto."

CIERRE:

- Preguntar si hay algo más en lo que puedas ayudar al cliente.
- Agradecer por su tiempo y preferencia.

EJEMPLOS DE INTERACCIÓN:

Agente: "He registrado toda la información en nuestro sistema. Tu número de caso es: 00001234."

4. Asocia la acción de creación de caso en Salesforce

5. Guarda el tópico

Tópico 5: Buscar Información del Caso

1. Crea un nuevo tópico

2. Completa los campos:

Campo	Contenido
¿Qué quiere que haga este Tópico?	"Este tópico debe permitir a los clientes consultar el estado de un caso previamente creado utilizando el número de caso"
Topic Label	"Buscar información del caso"
Classification Description	"Consulta de estado de casos por número de referencia"
Scope	"Este tópico se limita a buscar y mostrar información sobre el estado actual de un caso específico cuando el cliente proporciona el número de caso"

3. En "Instructions", ingresa:

 Copiar

Tu objetivo en este tópico es proporcionar información actualizada sobre el estado de un caso.

IDENTIFICACIÓN DEL NÚMERO DE CASO:

- Identifica cuando el cliente menciona un número de caso, ya sea en formato completo (00001234
- Busca frases como "mi número de caso es", "quiero consultar el caso", o simplemente el número
- Si el cliente menciona un caso pero no proporciona el número, solicítalo amablemente.

BÚSQUEDA DEL CASO:

- Utiliza el número proporcionado para buscar el caso en el sistema.
- Extrae la siguiente información: estado actual, fecha de creación, tipo de caso, y última act

PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

- Muestra al cliente el estado de su caso de forma clara y concisa:
"Tu caso número [número] se encuentra actualmente en estado: [estado]"
- Proporciona información adicional relevante según el estado:
 - Si está "En proceso": "Un especialista está trabajando en tu caso. Tiempo estimado de resol
 - Si está "Resuelto": "Tu caso ha sido resuelto el [fecha]. La promoción/baja ha sido aplicad
 - Si está "Pendiente": "Tu caso está pendiente de revisión por un supervisor. Será atendido e

SIGUIENTES PASOS:

- Ofrece información sobre los siguientes pasos según el estado del caso.
- Pregunta si el cliente necesita información adicional sobre su caso.

EJEMPLOS DE INTERACCIÓN:

Cliente: "Quiero saber el estado del caso 00001234"

Agente: "Tu caso número 00001234 se encuentra actualmente en estado: En proceso. Un especialist

4. Asocia la acción de consulta a la base de datos de casos
5. Guarda el tópico

4. Pruebas y Validación

Verificación de Funcionamiento

1. Navega a la sección "Conversation Preview" en el panel derecho
2. Haz clic en el botón de círculo (actualizar) para asegurarte de que los cambios estén aplicados
3. Inicia una conversación de prueba siguiendo este flujo:
 - Proporciona un RUT de prueba: "Mi RUT es 17961022-1"
 - Indica intención de cancelar: "Quiero dar de baja mis servicios"
 - Responde a la pregunta sobre el motivo: "El precio es muy alto"
 - Cuando se te ofrezca una promoción, responde: "Acepto la oferta"
 - Observa la creación del caso y anota el número
 - En una nueva conversación, consulta el estado: "Quiero saber el estado del caso [número]"
4. Verifica que:
 - El agente identifique correctamente al cliente
 - Muestre los productos adecuados
 - Ofrezca una promoción relevante
 - Cree correctamente el caso
 - Proporcione información precisa del estado del caso

5. Visualización de Resultados

Acceso al Dashboard de Análisis

1. Navega hasta la sección de Dashboard o Panel en Salesforce
2. Localiza el dashboard específico para casos de retención
3. Observa métricas clave:
 - Cantidad total de casos de retención
 - Porcentaje de clientes retenidos vs. bajas efectivas
 - Promociones más efectivas
 - Motivos principales de solicitud de baja

Consejos para Prompts Efectivos en Telecomunicaciones

- **Empatía con frustraciones:** Instruye al agente para reconocer y validar frustraciones comunes de los clientes
- **Lenguaje técnico simplificado:** Evita jerga técnica de telecomunicaciones o explícala de forma sencilla
- **Transparencia en condiciones:** Asegúrate de que el agente comunique claramente condiciones de ofertas
- **Captura de feedback:** Incorpora instrucciones para capturar las opiniones y sugerencias de los clientes
- **Manejo de escalamiento:** Define claramente cuándo y cómo derivar a un agente humano
- **Personalización:** Aprovecha el historial del cliente para personalizar las ofertas y comunicaciones

Resultados Esperados

- **Retención mejorada:** Aumento en el porcentaje de clientes que deciden mantener sus servicios
- **Experiencia positiva:** Incluso cuando el cliente decide dar de baja, la experiencia debe ser profesional
- **Insights valiosos:** Recopilación de datos sobre motivos de baja para mejora continua de servicios
- **Eficiencia operativa:** Reducción del tiempo dedicado a procesos manuales de retención
- **Consistencia:** Aplicación uniforme de las políticas y ofertas de retención

Este instructivo forma parte del Taller Práctico de Creación de Agentes Inteligentes para el sector de Telecomunicaciones del 1 de abril de 2025. El caso de uso Agente Telekom está diseñado para optimizar los procesos de retención de clientes y mejorar la satisfacción del usuario final.